

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT PUTERA KARYASINDO PRAKARSA**

SKRIPSI



**Oleh:
Andriana Puspa Ningrum
170910200**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT PUTERA KARYASINDO PRAKARSA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Andriana Puspa Ningrum
170910200**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Andriana Puspa Ningrum
NPM : 170910200
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT PUTERA KARYASINDO PRAKARSA”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 Juli 2021



Andriana Puspa Ningrum
170910222

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT PUTERA KARYASINDO PRAKARSA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

**Andriana Puspa Ningrum
170910200**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 27 Juli 2021



**Raymond. S.E.. M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan pembelian pada PT Putera Karyasindo Prakarsa dengan menggunakan teknik sampling jenuh dengan jumlah sampel 117 responden yang merupakan pelanggan dari PT Putera Karyasindo Prakarsa. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi, sedangkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F yang diolah dengan menggunakan software SPSS versi 25. program. Uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh dari variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas sebesar 55,1% terhadap keputusan pembelian. Hasil uji t menunjukkan nilai komunikasi $3,639 > 1,9814$ dengan $\text{sig } 0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, nilai lokasi $5,364 > 1,9814$ dengan $\text{sig } 0,000 < 0,05$ artinya lokasi berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, nilai fasilitas $4,300 > 1,9814$ dengan $\text{sig } 0,000 < 0,05$ artinya fasilitas berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sehingga secara simultan variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Lokasi; Fasilitas; Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, location, and facilities on buyer decisions at PT Putera Karyasindo Prakarsa using saturated sampling technique with a sample of 117 respondents who are customers of PT Putera Karyasindo Prakarsa. Data collection is done by spreading the spread. This study uses validity and reliability tests, classical assumption tests and influence tests in this study using multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis, while hypothesis testing in this study uses t test and F test which is processed using SPSS version 25 software program. . The coefficient of determination test (R²) is obtained from the variables of service quality, location and facilities of 55.1% for purchasing decisions. The results of the t-test show the value of communication is $3.639 > 1.9814$ with sig $0.000 < 0.05$, meaning that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, the value of location is $5.364 > 1.9814$ with sig $0.000 < 0.05$, meaning that location has a positive and significant effect. significant to the purchase decision, the value of the facility $4.300 > 1.9814$ with sig $0.000 < 0.05$, meaning that the facility has a positive and significant effect on purchasing decisions. So that simultaneously the variables of service quality, location and facilities have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Service Quality; location; Amenities; Buying decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik sebagai syarat untuk tugas akhir kuliah pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini belum sempurna dan tidak akan terwujud tanpa arahan pembimbing dan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan penulis terima. Karena itu, pada kesempatan ini penulis juga akan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku pembimbing skripsi yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
4. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
5. Orang tua, keluarga dan teman yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
6. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Putera Karyasindo Prakarsa yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian;
7. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan Bapak, Ibu dan rekan-rekan sekalian. Amin.

Batam, 27 Juli 2021



Andriana Puspa Ningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Manfaat Teoritis	12
1.6.2 Manfaat Praktis	12
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Kualitas pelayanan	15
2.1.2 Lokasi	18
2.1.3 Fasilitas.....	20
2.1.4 Keputusan Pembelian	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.3.1 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.4 Hipotesis	30
BAB III	32

METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Sifat Penelitian.....	32
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	32
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.3.2 Periode Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel	33
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	34
3.5 Sumber Data	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
3.8 Metode Analisis Data.....	38
3.8.1 Analisis Deskriptif	38
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	411
3.8.4. Uji Pengaruh	433
3.9 Uji Hipotesis	44
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	467
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	467
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	467
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	467
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	478
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	489
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Lama menjadi Pelanggan.....	50
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	50
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	501
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Lokasi (X2).....	523
4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X3)	546
4.3.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)....	578
4.4 Analisis Data.....	60
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	60

4.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	624
4.4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	646
4.4.4.	Hasil Uji Pengaruh	691
4.5	Pengujian Hipotesis.....	724
4.5.1.	Uji t (Parsial).....	724
4.5.2.	Uji F (Simultan)	735
4.6.	Pembahasan	746
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	746
4.6.2.	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	757
4.6.3.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian	757
4.6.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas.....	768
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	768
BAB V	77
SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1.	Simpulan.....	80
5.2.	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	812
Lampiran 1.	Pendukung Penelitian.....	86
Lampiran 2.	Daftar Riwayat Hidup	148
Lampiran 3.	Surat Keterangan Penelitian	149

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1	65
Gambar 4.2 Normal P-P Plot Regression Standardized	66
Gambar 4.3 Uji Scatterplot	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Properti PT Putera Karyasindo Prakarsa.....	6
Tabel 1.2 Data Komplen Kualitas Pelayanan PT Putera Karyasindo Prakarsa	8
Tabel 1.3 Data Pembayaran Customer PT Putera Karyasindo Prakarsa	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu... ..	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	33
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 3.3 Definisi Operasional	36
Tabel 3.4 Kriteria Analisis Deskriptif	38
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	40
Tabel 4.1 Profil responden sesuai jenis kelamin	47
Tabel 4.2 Profil responden berdasarkan usia	47
Tabel 4.3 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir	48
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	49
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Lokasi.....	52
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden untuk Fasilitas	55
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden untuk Keputusan Pembelian....	57
Tabel 4.12 Capaian Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.13 Capaian Uji Validitas Lokasi.....	60
Tabel 4.14 Capaian Uji Validitas Fasilitas	61
Tabel 4.15 Capaian Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	62
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Lokasi.....	63
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Fasilitas	64
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Kepuasan Pembelian.....	64
Tabel 4.20 Uji Normalitas	67
Tabel 4.21 Capaian Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.22 Hasil Uji	68
Tabel 4.23 Capaian Uji Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.24 Capaian Uji R^2	72
Tabel 4.25 Capaian Uji Partial (Uji T)	73
Tabel 4.26 Uji Simultan (Uji F)	74

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Pearson Product moment</i>	39
Rumus 3.2 <i>Metode Cronbach</i>	40
Rumus 3.3 <i>Regresi Linear Berganda</i>	43
Rumus 3.4 <i>Uji T</i>	45
Rumus 3.5 <i>Uji F</i>	45